Der Zahnarzt ist da – der Patient nicht

Gabi Schäfer

Bei meinen Praxisberatungen erlebe ich einiges:
So beklagte sich neulich ein Praxisinhaber, dass er häufig Leerzeiten hat, weil die Patienten nicht zum vereinbarten Termin erscheinen. Auf meine Frage, ob die Praxis denn die Patienten kurz vor dem Termin noch einmal an selbigen erinnert, erhielt ich folgende Antworten:
- „Das kann man doch als Zahnarztpraxis nicht machen."
- „Wir sind doch kein Autohaus, das an Reifenwechseltermine erinnert."
- „Das wäre doch Nötigung!"

Gut, dachte ich mir, ein Zahnarzt mit dieser Einstellung muss eben viel Kaffee trinken und statt des Bohrers in Ermangelung von Patienten die eigenen Däumchen rotieren lassen.
Dabei muss man die Patienten ja noch nicht einmal anrufen, was ziemlich aufwendig ist – wie jeder weiß, der schon einmal während des Rezeptionsbetriebs versucht hat, Patienten ans Telefon zu bekommen.

Mobile Telefone sind heutzutage fast in allen Hand- und Jackentaschen präsent und eine sogenannte SMS macht sich nach dem Versand schon Sekunden später in der Tasche des Patienten bemerkbar. Dies setzt natürlich voraus, dass an der Rezeption minutiös die aktuellen Mobiltelefonnummern bei der Terminvergabe erfasst werden.
Aber auch die klassische E-Mail eignet sich bestens zur Terminerinnerung: Besonders ältere Patienten, denen man vorurteilsvoll diese Fähigkeiten abspricht, studieren jeden Morgen aufmerksam ihre elektronische Post und sind hocherfreut, wenn die Praxis ihnen eine freundliche Erinnerung an den anstehenden Zahnarzttermin schickt.

Wie kann man nun im Praxisalltag solche Neuerungen integrieren, ohne stundenlang E-Mails oder SMS einzutippen?
Die einzige Möglichkeit ist die Einführung eines EDV-Terminkalenders, in dem alle Termine der Praxis vermerkt werden. Sind für einen Patienten Mobilnummer und/oder E-Mail-Adresse erfasst worden, so kann auf Knopfdruck eine Terminerinnerung am Tag vor dem anstehenden Termin verschickt werden. Dies nimmt in einer „Normalpraxis" für alle Termine des Folgetages maximal eine Viertelstunde in Anspruch und kann wirklich von der Rezeption nebenher erledigt werden.
Der Erfolg einer solchen Maßnahme ist verblüffend: Statt pro Monat in einer mittelgroßen Kleinstadtpraxis 20 Stunden „Däumchen zu drehen", reduziert sich die Ausfallzeit wegen nicht erschienener Patienten auf circa fünf Stunden pro Monat.
Ein weiterer Vorteil des elektronischen Terminkalenders liegt darin, dass die Behandlungszeiten zumindest annähernd dokumentiert werden. Auch wenn es zunächst banal erscheint – dies schafft die Voraussetzungen für intelligente Auswertungsprogramme, die Honorareinnahmen in Relation zu der aufgewendeten Behandlungszeit setzen.
So war bei meiner letzten Praxisberatung der Praxisinhaber erstaunt, als ich ihm anhand seiner Kartei den Zeitaufwand für eine Einzelkrone zusammengerechnet habe: Es kamen circa drei Stunden zusammen. Er selbst hatte „gefühlt" nur den Zeitaufwand für die Präparation gesehen und glaubte sich mit 500 EUR bestens honoriert!

Mir kam hingegen ein Gedicht von Ernst Jandl in den Sinn:
manche meinen
lechts und rinks
kann man nicht velwechsern
werch ein illtum!

Mehr zu dieser Thematik – insbesondere die Frühjahrstermine des Seminars „Meins bleibt meins" – finden Sie unter www.synadoc.ch

Synadoc AG

Gabi Schäfer
Münsterberg 11
4051 Basel, Schweiz
Tel.: +41 61 2044722
Fax: 0800 101096133
kontakt@synadoc.ch
www.synadoc.ch

Gabi Schäfer
Infos zur Autorin

Foto © Bloomua

Einzigartig. Innovativ. Sicher.

Gesund mit DIR®.

Das DIR® Konzept – ein großer Gewinn für eine erfolgreiche Behandlung

+ Funktionsdiagnostik für jede Zahnarztpraxis
+ klinische Studien und wissenschaftliche Untersuchungen bestätigen die Anwendungssicherheit
+ Medizinprodukt für eine evidenzbasierte Zahnmedizin – einfach und reproduzierbar
+ schrittweises Erlernen eines nachvollziehbaren Behandlungspfades für die Praxis
+ Einschulung durch kompetente, DIR®-zertifizierte Referenten
+ kompetentes Netzwerk von Anwendern aus Zahnmedizin und Zahntechnik

IDS 2015

Besuchen Sie uns auf der IDS in Köln, 10.-14.03.2015!

Hall 11.3 / Stand F Nr. 030

DIR® system 2 Dynamics and Intraoral Registration

Nähere Informationen unter Tel. 0201. 27906090

www.dir-system.de